



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**JUAN SEBASTIÁN GACHARNA BELLO**

Director de Servicio a la Ciudadanía

**SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP**

**Carrera 30 # 25 – 90 piso 13**

Dirección Electrónica: [servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co)

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2024.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2024:

**1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

**2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 87097598-4746-4280-b8b2-18b2a1bef256

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

En relación con el oficio 2-2024-72631 del 19 de diciembre de 2024, informamos que recibimos el comunicado donde se relacionan las acciones que están siendo ejecutadas por la entidad con el fin de mantener los estándares de calidad y oportunidad alcanzados para la gestión de las respuestas, sobre el particular agradecemos la socialización de esta información y sugerimos continuar con su ejecución en pro de la mejora continua.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION - SDP - DENIS ALEIDA PARRA SUÁREZ - [servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co](mailto:servicioalciudadanoGEL@sdp.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS